

USLUGE SERVISISA

Dostavljanje	Ovom vrstom servisa se pruža pomoć visokog kvaliteta u servisnim centrima kompanije Acer i obuhvata transport bez dodatnih troškova do i od naših radionica.
Na lokaciji	Putem ove vrste servisa, kompanija Acer nudi posebnu pomoć koja se pruža na lokaciji korisnika i dostupna je sa različitim vremenima intervencije koja možete proveriti tako što ćete pozvati lokalni pozivni centar kompanije Acer.
Na lokaciji uz razmenu	Ovom uslugom se ističe pomoć najvećeg kvaliteta na lokaciji koju kompanija Acer pruža, kao i prednost zamenskog proizvoda tokom perioda popravke. Zamenski proizvodi su novi ili sa ekvivalentnim ili višim performansama.
ITW (samo za prenosne računare, tablete, netbukove)	Kompanija Acer je razvila Međunarodnu garanciju za putnike (International Travelers' Warranty, ITW) kako bi vas zaštitila ako se nalazite izvan svoje države tokom dužeg perioda, a želite da uvek sa sobom imate svoj prenosni računar/netbuk/tablet! Međunarodni putnici mogu da uživaju u servisnoj podršci prilikom putovanja u drugu državu, a dodatni detalji su dostupni na adresi http://global.acer.com/support/itw.htm .

DOSTUPNOST SERVISISA

Servisi na lokaciji i na lokaciji uz razmenu će biti dostupni isključivo u državi u kojoj je Paket kupljen.

Pozive za pomoć treba uputiti lokalnom pozivnom centru ne kasnije od 14.00 časova da bi servis bio pružen u vremenskom okviru naznačenom u Paketu. Kod određenih lokacija koje nisu pristupačne, kao što su ostrva, ili u slučaju otežanih vremenskih uslova, moguće je blago kašnjenje. Sve posete po pozivu korisnicima se obavljaju od ponedeljka do petka.

SAMO ZA SERVERE I PROIZVODE ZA SKLADIŠTENJE PODATAKA

U slučaju servisa sa potpunom pokrivenošću: 7 dana u nedelji – sa korisnikom je potrebno zaključiti zasebne ugovore, od slučaja do slučaja, za uslugu dostupnu 24 časa dnevno.

U slučaju garancije proširene na unutrašnje komponente, Paket garantuje pokrivenost unutrašnjih komponenti, kao što su hard diskovi, memorije, CD-ROM-ovi, procesori, raid kartice, mrežne kartice, jedinice za rezervne kopije podataka itd. Ovo proširenje se primenjuje i važi isključivo za proizvode i opcije obuhvaćene cenovnikom kompanije Acer i označene originalnim delovima.

Sve opcije za servere je potrebno registrovati na adresi careplus.acer.com, ali pre nego što nastavite sa registracijom, pripremite relevantne brojeve delova i serijske brojeve ako je primenljivo.

SPROVOĐENJE RESETOVANJA SISTEMA

Ova usluga servisa se pruža i u slučaju servisa kod dostavljanja i u slučaju servisa na lokaciji. Paket obuhvata isključivo resetovanje operativnog sistema i rekonfiguracija u skladu sa hardverom instaliranim na sistemu u trenutku kupovine proizvoda.

U slučaju usluge servisa na lokaciji, predstavnik ovlašćen od strane kompanije Acer će započeti sa restartovanjem sistema i postaraće se da sve funkcioniše ispravno i ostaće dostupan po pozivu u slučaju daljih problema; konfiguracije korisnika/aplikacija i štampača nisu obuhvaćene, kao ni konfiguracije dodatnih komponenti koje ne spadaju u originalnu konfiguraciju.

IZUZECI U POKRIVENOSTI GARANCIJOM

Pokrivenost garancijom u skladu sa Paketom neće obuhvatati popravke ili zamene delova za koje se ustanovi da su oštećeni zbog nemarnog ili nepažljivog korišćenja, nepravilnog održavanja, radnji koje sprovode neovlašćena treća lica, transporta u neodgovarajućem pakovanju.

Paket ne pokriva greške koje proističu iz virusa ili konflikata sistema zbog instalacije upravljačkih programa ili periferijskih uređaja ili zbog gubitka podataka ili zbog bilo kog drugog razloga.

Za prenosne računare: baterija nije obuhvaćena Paketom, ona je pokrivena Ograničenom garancijom za proizvod u skladu sa datumom kupovine proizvoda kompanije Acer ili same baterije. Izuzeci i ograničenja koji su opisani iznad važe samo za ovaj Paket; on ne utiče na uslove Ograničene garancije za proizvod.

AKTIVACIJA PAKETA ACER CARE PLUS

– Ako imate pristup internetu, možete se registrovati za Program direktno na adresi careplus.acer.com.

– Ako nemate pristup internetu, pozovite lokalni Acer call centar na telefonski broj prikazan u ovom uputstvu.

PRE NEGO ŠTO NASTAVITE SA REGISTRACIJOM, POSTARAJTE SE DA:

– Pripremite kôd i šifru za Paket Acer Care Plus.

DA BISTE NASTAVILI SA REGISTRACIJOM

– Idite na "Acer Care Plus" područje za registraciju na sajtu careplus.acer.com a zatim pravilno unesite svoj Advantage kod i lozinku koja se nalazi na Acer Care Plus brošuri i popunite elektronski formular koji se pojavljuje na strani za registraciju.

Zapamtite da se registracija za program Acer Care Plus ne može obaviti nakon isteka perioda od 365 dana od datuma kupovine Acerovog proizvoda.

Ako rok za aktivaciju od 365 dana istekne, obratite se lokalnom Pozivnom centru. Ubrzo nakon što dobijemo vaš zahtev, na koji se odnose gorenavedeni uslovi, poslaćemo vam, elektronskom poštom, Potvrdu o programu garancije sa detaljima o vašem Acer proizvodu.

U SLUČAJU KVARA NA VAŠEM PROIZVODU KOMPANIJE ACER

Kompanija Acer preporučuje da prvo obavite testove opisane u odeljku „**Rešavanje problema**“ u korisničkom priručniku.

POMOĆ NA DALJINU

Pozovite lokalni pozivni centar kompanije Acer nakon što pripremite potvrdu za Paket Acer Care Plus i uključite svoj proizvod. Stručnjaci kompanije Acer će vam pružiti podršku kako bi ustanovili problem i rešili ga.

USLUGA SERVISISA U SERVISNIM CENTRIMA

Kod problema koji se ne mogu rešiti na daljinu, operatori kompanije Acer će vas uputiti kako da kontaktirate namenskog brzog kurira koji će preuzeti pokvarenu opremu na vašoj lokaciji i isporučiti je određenom servisnom objektu kompanije Acer. Popravljen oprema će zatim biti vraćena na vašu lokaciju. Kompanija Acer će platiti za transport preko preporučenog kurira.

PODRŠKA NA LOKACIJI

Ako imate tehnički problem koji se ne može rešiti na daljinu, a vaš Paket obuhvata pomoć na lokaciji, jedan od ovlašćenih predstavnika kompanije Acer će vas posetiti u odgovarajućem roku kako bi vam pružio tehničku podršku na lokaciji.

TRANSPORT PROIZVODA

Ako je potrebno da pošaljete svoju opremu kompanije Acer, upakujte je u originalno pakovanje i priložite u kutiji kopiju vaše potvrde Acer Care Plus, zajedno sa opisom kvara.

U slučaju da originalno pakovanje nije dostupno, preporučujemo da:

- a) koristite kutiju od čvrstog kartona odgovarajućih dimenzija u koji ćete staviti svoj proizvod,
- b) umotate opremu u više slojeva pucketave folije dok debljina na strani ne bude najmanje 6 cm i pričvrstite je koristeći lepljivu traku,
- c) stravite umotani proizvod u kutiju u napunite prazan prostor dodatnom pucketavom folijom. Na kraju, označite kutiju onako kako vas je uputio operator pozivnog centra.

USLOVI I OGRANIČENJA ZA SERVISNU USLUGU

Svi periodi garancije počinju od datuma naznačenog na dokazu kupovine proizvoda kompanije Acer.

Ako je period garancije koji važi za vaš proizvod kompanije Acer duži od 3 godine, kompanija Acer zadržava pravo da po svom nahođenju popravi vaš proizvod ili da ga zameni novim ili obnovljenim proizvodom ili proizvodom slične specifikacije. Svi lični podaci koje nam pošaljete preko elektronskog formulara ili na drugi način, a u vezi sa Paketom, će biti obrađeni i korišćeni isključivo od strane kompanije Acer ili njenih sertifikovanih partnera isključivo za obradu vašeg učestvovanja u Paketu ili za bilo koju drugu upotrebu za koju možete da ovlastite kompaniju Acer tokom postupka registracije na mreži. Kompanija Acer Global System će rukovati vašim ličnim podacima u skladu sa svim važećim zakonima i propisima o zaštiti podataka.

Registrowanjem za Paket, vi pristajete na takvu upotrebu i obradu vaših podataka od strane kompanije Acer ili njenih sertifikovanih partnera. U svakom trenutku imate pravo na pristup, izmenu ili ograničavanje svih svojih ličnih podataka u skladu sa primenljivim zakonima. Za dodatne informacije o politici za zaštitu privatnosti u kompaniji Acer, posetite adresu: <http://www.acer-group.com/public/index/privacy.htm>

Imajte na umu da vi, kao korisnik, možete imati određena zakonska prava u vezi sa otkazom kupovine Paketa u skladu sa primenljivim zakonima. Na primer, period za otkazivanje ugovora zaključenog preko internet prodavnice u Evropskoj uniji je uobičajeno 14 dana od datuma sklapanja ugovora. Za dodatne informacije o tome kako su prava u vezi sa otkazivanjem povećana važećim zakonima, kontaktirajte prodavca na mestu kupovine Paketa.

CC Brno • Turanka 110 • 627 00 Brno-Slatina • Czech Republic

КОНТАКТИ: ТЕЛЕФОН + 420 531 027 777 • www.acer.rs • Email: service.brno@acer.com